

ชื่อโครงการ : การสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานบริษัทKidzania  
ชื่อนักศึกษา : นางสาวอรพรรณ ศิริแวน  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์อติเวทย์ ตั้งอมรสขสันต์  
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี  
ภาควิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ  
คณะ : ศิลปศาสตร์  
ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา : 3/2560

### บทคัดย่อ

บริษัทคิดส์ซาเนีย กรุงเทพเป็นสถานที่จำลองอาชีพสำหรับเด็กๆ เพื่อให้เด็กๆ ได้มีโอกาสเรียนรู้ในอาชีพต่างๆผ่านทางเมืองจำลองแห่งนี้ บริษัทคิดส์ซาเนีย กรุงเทพ ตั้งอยู่ที่ชั้น 5 ของห้างพารากอน มีสถานที่ใช้ เป็นส่วนหนึ่งของการจำลองอาชีพประมาณ 80 สถานที่ เช่นสถานีดับเพลิง,โรงพยาบาล, และสถานีตำรวจ เป็นต้น กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าชาวต่างชาติ เช่น สิงคโปร์ เกาหลี จีนฮ่องกง และ ญี่ปุ่น จึงทำให้ภาษาอังกฤษนั้นมีความจำเป็นต่อการสื่อสารและสนทนากับลูกค้าในการฝึกสหกิจศึกษาครั้งนี้คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายในตำแหน่งZupervisor ซึ่งตำแหน่งนี้จะทำหน้าที่สอนเด็กๆที่เข้ามาเล่นกิจกรรมและพาเด็กๆทำกิจกรรม ซึ่งผู้จัดทำ จะต้องใช้ภาษาอังกฤษเพราะเด็กที่เข้ามาเป็นเด็กต่างชาติ และ เด็กที่มาจากโรงเรียน นานาชาติ ทางเราจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและใช้ในการตอบคำถามกับผู้ปกครองของเด็กจากความสำคัญของการสื่อสารที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น ทางผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการการสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานของบริษัทKidzania (Theconversation between customers and kidzania's staff) ขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในการตอบปัญหาของลูกค้าและเพื่อให้พนักงานได้ใช้ภาษาอังกฤษแบบสุภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และทำให้พนักงานในองค์กรสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและ พนักงาน รวมถึงผู้จัดทำยังสามารถนำความรู้ไปใช้ในอนาคตได้อีกด้วย

คำที่สำคัญ : ลูกค้าต่างชาติ,การสนทนาภาษาอังกฤษและไทย, มีอาชีพ, ประสิทธิภาพ

ผู้ตรวจ

.....

Project Title : (The conversation between customer and kidzania's staff)

By : Orrapan Sirivan

Advisor : Ativate Tangamornusksan

Degree : Bachelor of Liberal arts

Major : English Business communication

Faculty : Liberal art

Semester / Academic year: 3/2017

### **Abstract**

Kidzania Bangkok is a professional simulation facility for children to learn about their careers through replica. Kidzania is Located on the 5th floor of the Paragon Mall, there are about 80 places to use as part of a career simulation, such as a Fire Station, Hospital , Police Station. Most of the customers are foreigners, such as Singapore, Korea, China, Hong Kong and Japan so the English language is essential for communication with customers. In this cooperative education course, the he trainee is assigned to the Zupervisers position, which teaches children who come to join activities and leads them for doing activities. We must mainly use English language because they are foreigners or they are from international schools. We need to use English to communicate and to answer questions with the children's parents. Due to the importance of communication mentioned above. The trainee decided to do the project under the name of "A conversation between customers and employees of Kidzania" in order to ensure that employees are confident in handling customer problems and answering customers' questions. More importantly this project is aim to educate the staff for using English language politely. The Trainee hopes that this project will be beneficial to organization and make employees communicate professionally and effectively with their clients. It also creates a good image for the organization as well as people who are interested in the future.

**Keywords:** Foreign customers, English and Thai conversation, Professional and efficient

Approved by

.....